

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(STUDI EMPIRIS PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH
KOTA SURABAYA)**



Oleh:

RENITA KUSHARTININGSIH

NPM: 15.1.01.09676

Program Studi Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(STUDI EMPIRIS PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH
KOTA SURABAYA)**



Oleh:

RENITA KUSHARTININGSIH

NPM: 15.1.01.09676

Program Studi Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(STUDI EMPIRIS PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH
KOTA SURABAYA)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan

Oleh:

RENITA KUSHARTININGSIH

NPM: 15.1.01.09676

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI
DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Empiris pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Surabaya)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RENITA KUSHARTININGSIH

NPM : 15.1.01.09676

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 26 Maret 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA.
Anggota : 1. Dr. Suwardi Bambang Hermanto, M.M., Ak., CA.
2. Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Akuntansi

 
Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Renita Kushartiningsih**

N.P.M : **15.1.01.09676**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(STUDI EMPIRIS PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH
KOTA SURABAYA)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 26 Maret 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal terima.

Surabaya, 26 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



10000
Rp
METERAI
TEMPEL
B1A11AJX163186410

Renita Kushartiningsih

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Renita Kushartiningsih
NPM : 15.1.01.09676
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 2 Maret 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : -/1
Alamat Rumah : Jl. Klampis Semalang III No. 17, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Hartoyo
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Klampis Semalang III No. 17, Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Purnawirawan POLRI

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kertajaya Surabaya tahun 2009
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 19 Surabaya tahun 2012
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 20 Surabaya tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – XI	2015-2021	

Dibuat dengan sebenarnya

Foto

Renita Kushartiningsih

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul **“PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK (STUDI EMPIRIS PADA SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH KOTA SURABAYA)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Ikhsan Budi Riharjo, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar dan bersedia meluangkan waktu untuk membimbing saya.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajarkan ilmu yang bermanfaat selama saya kuliah di STIESIA.
5. Seluruh staff akademik STIESIA Surabaya yang telah banyak membantu.

6. Bapak dan Ibu seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Surabaya yang menjadi objek penelitian saya, yang telah memberikan kesempatan, izin riset penelitian, dukungan dan bantuan selama penelitian.
7. Orangtua saya tercinta Papa dan Mama. Terima kasih atas kasih sayang, doa, semangat dan pengorbanan yang tak ternilai harganya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Kesayanganku Syawaludin Hamdah yang sudah banyak membantu, menemani, mendengar keluh kesah ketika mengerjakan skripsi dan tidak henti-hentinya memberikan support untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Sahabatku Levana, Heni, Nadya, Ira dan Rina yang selama ini selalu memberi support.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan yang berarti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 26 Maret 2021

Renita Kushartiningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
 BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	 8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Akuntabilitas	8
2.1.2 Transparansi	11
2.1.3 Pengawasan	13
2.1.4 Kinerja Pelayanan Publik	15
2.2 Model Penelitian	18
2.3 Pengembangan Hipotesis	18
2.3.1 Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kinerja Pelayanan	18
2.3.2 Pengaruh Transparansi terhadap Kinerja Pelayanan	19
2.3.3 Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Pelayanan	21
 BAB 3 : METODE PENELITIAN	 22
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian	22
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	23
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	25
3.4.1 Variabel Penelitian	25
3.4.2 Definisi Operasional	26
3.5 Teknik Analisis Data	28
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	29
3.5.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	29
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	30
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.5.5 Uji Kelayakan Model	32
3.5.6 Uji Hipotesis	33

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
4.1.2 Deskriptif Karakteristik Responden	35
4.1.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	38
4.1.4 Uji Kualitas Data	42
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	45
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.1.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
4.1.8 Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji F).....	52
4.1.9 Uji Hipotesis (Uji t)	53
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kinerja Pelayanan	54
4.2.2 Pengaruh Transparansi terhadap Kinerja Pelayanan	55
4.2.3 Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Pelayanan	56
BAB 5 : PENUTUP	58
5.1 Simpulan.....	58
5.2 Keterbatasan	59
5.3 Saran	59
JADWAL PENELITIAN.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Surabaya.....	24
2. Data Skala Likert	25
3. Pengumpulan Data	35
4. Jenis Kelamin Responden	35
5. Umur Responden	36
6. Jabatan Responden.....	37
7. Pendidikan Responden.....	37
8. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Akuntabilitas	38
9. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Transparansi	39
10. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pengawasan	40
11. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Pelayanan.....	41
12. Hasil Uji Validitas Akuntabilitas	42
13. Hasil Uji Validitas Transparansi.....	43
14. Hasil Uji Validitas Pengawasan.....	43
15. Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan	44
16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel	45
17. Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	46
18. Hasil Uji Multikolinearitas	48
19. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
20. Hasil Uji Koefisien Determinasi	51
21. Hasil Uji F	52
22. Hasil Uji t.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Model Penelitian	18
2. Grafik Uji Normalitas Data.....	47
3. Grafik Uji Heteroskedastisitas	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner Penelitian	65
2. Data Responden dan Rekapitulasi Jawaban Responden	69
3. Hasil Output Pengolahan Data Menggunakan SPSS (Uji Deskriptif)	85
4. Uji Kualitas Data.....	92
5. Hasil Output Pengolahan Data Menggunakan SPSS (Uji Asumsi Klasik).....	94
6. Hasil Output Pengolahan Data Menggunakan SPSS (Uji Hipotesis)	96

